

Nota van Inlichtingen – marktconsultatie Cliëntvolgysteem t.b.v. Schuldhulpverlening

1. In uw 'marktconsultatiedocument' vermeldt u onder de gewenste situatie dat u een SaaS-applicatie zoekt voor schuldhulpverlening inclusief budgetbegeleiding. Verstaat u onder budgetbegeleiding hetzelfde als de NVVK definitie voor Budgetbeheer: 'Budgetbeheer is het toezien op iemands inkomsten en het verrichten van betalingen, al dan niet als onderdeel van schuldhulpverlening.'
 - a. Nee, onder budgetbegeleiding verstaan we budgetbegeleiding en budgetcoaching als onderdeel van het begeleidingstraject zoals beschreven in de handreiking 'Het begeleiden van inwoners vanuit de elementen basisdienstverlening' van de VNG en de NVVK: zie paragraaf 1.7.4, p.26: [handreiking-het-begeleiden-van-inwoners-vanuit-de-elementen-basisdienstverlening.pdf](#)
2. In het document wordt vijf maal verwezen naar de gemeente Utrechtse Heuvelrug. Wij gaan er vanuit dat in die gevallen de gemeente Woerden wordt bedoeld.
 - a. Dit betreft een omissie in het marktconsultatiedocument. Onze excuses. Dit moet eveneens gemeente Woerden zijn. Met de publicatie van de antwoorden op de gestelde vragen wordt er een herzien marktconsultatiedocument gepubliceerd waarbij deze omissie hersteld is.
3. In uw document spreekt u over een consultatiegesprek. U geeft aan dat in de planning een datum daarvoor is opgenomen. U vraagt ons die datum vrij te houden in onze agenda (2.4.1). In de planning ontbreekt echter het consultatiegesprek (2.4.3). Wilt u de planning daarop aanpassen?
 - a. In de planning staat opgenomen: 'Indien de gemeente een mondelinge toelichting wenst, worden partijen hiervoor uitgenodigd.' Of er consultatiegesprekken plaats zullen vinden, hangt af van de gegeven antwoorden door marktpartijen op de marktconsultatievragen. Wanneer de gemeente de behoefte hiertoe heeft, zal zij contact opnemen met partijen voor een consultatiegesprek.
4. Op blz 5 van het document onder 2.4.2 wordt gesproken over de gemeente Utrechtse Heuvelrug. Betreft het een samenwerking tussen Woerden en Utrechtse Heuvelrug die beiden interesse hebben in een systeem voor schuldhulpverlening?
 - a. Dit betreft een omissie in het marktconsultatiedocument. Onze excuses. Dit moet eveneens gemeente Woerden zijn. Er is geen sprake van een samenwerking in welke vorm dan ook. Met de publicatie van de antwoorden op de gestelde vragen wordt er een herzien marktconsultatiedocument gepubliceerd waarbij deze omissie hersteld is.
5. Paragraaf 2.4.2 Hier wordt gesproken over "Gemeente Utrechtse Heuvelrug" terwijl in de inleiding aangegeven is dat het een marktconsultatie voor gemeente Woerden en Oudewater betreft. Kunt u toelichten wat de rol van de Utrechtse Heuvelrug is?
 - a. Dit betreft een omissie in het marktconsultatiedocument. Onze excuses. Dit moet eveneens gemeente Woerden zijn. Er is geen sprake van een samenwerking in welke vorm dan ook. Met de publicatie van de antwoorden op de gestelde vragen wordt er een herzien marktconsultatiedocument gepubliceerd waarbij deze omissie hersteld is.

6. Hoofdstuk 3: Kunt u aangeven welke NVVK modules door de software ondersteund moeten worden?
- a. Alle NVVK modules behalve de modules preventie, en submodules budgetbeheer en beschermingsbewind. Daarbij moet het vanuit de oplossingen (betalingsregeling, schuldbemiddeling, saneringskrediet, herfinanciering) wel mogelijk zijn om vanuit de software betalingen aan de schuldeisers in de regeling te genereren.
7. U geeft aan dat het t.b.v. eenvoudige uitwisselen van berichten en gegevens belangrijk is om te koppelingen met andere applicaties. Wij onderschrijven dit. Kunt u aangeven met welke (type) applicaties u minimaal een koppeling wenst, deze informatie is voor aanbieders relevant om onder meer goede inschatting te maken van implementatietijden en kosten?
- Schuldenknooppunt
 - VISH (sng)
 - BRP
 - DDAS (later stadium)
 - Zaaksysteem (Join Zaak en document)
 - Power BI
 - Outlook

Wenselijk: BKR

Bovenstaande genoemde minimale koppelingen kunnen nog wijzigen ten tijde van de aanbesteding.

8. Is er een procesbeschrijving beschikbaar voor de werkzaamheden van de gemeente Woerden voor schuldhulpverlening voor de huidige en eventueel toekomstige situatie? Een procesbeschrijving helpt aanbieders om goed aan te kunnen sluiten op de behoeften en wensen van de gemeente. En kunt u deze beschikbaar stellen.
- a. Op dit moment is er geen procesbeschrijving beschikbaar. De gemeente Woerden volgt de richtlijnen van de NVVK.
9. U vraagt KPI's te benoemen die realistisch en haalbaar zijn om uit te vragen bij de aanbesteding voor het contractmanagement. Deze vraag kan breed maar ook smal geïnterpreteerd worden. Graag meer richting op welk onderdeel van het contractmanagement u doelt.
- a. Gebruiksvriendelijkheid (denk aan de up- en downtime van de applicatie)
 - b. Service en support (denk aan doorlooptijden, reactietijden van verzoeken en tickets applicatiebeheer, bereikbaarheid van de servicedesk)
 - c. Toegankelijkheid van de applicatie en het beheer (denk aan doorvoeren van wijzigingen en wensen, reactietijd functioneel beheer)
10. In hoeverre wordt er vanuit gemeente Woerden gekeken naar raakvlakken(overlappen) tussen de ondersteuning van de WGS en de problematieken/ondersteuningsbehoeftes die er kunnen liggen bij de Maatschappelijke Ondersteuning of de Jeugdzorg?
- a. Er wordt op dit moment niet vanuit de systemen gekeken naar raakvlakken (overlappen) tussen deze ondersteuningsvormen, daar is op dit moment ook geen behoefte aan.
11. Hoeveel mensen zullen er in het systeem moeten gaan werken? Dit om een goed beeld te kunnen schetsen bij de benodigde tijd en inspanning voor inrichting en opleiding.
- a. U kunt uitgaan van maximaal 10 personen die in het systeem moeten gaan werken. (exacte aantal hangt af van de invulling van de formatie met al dan niet deeltijders).

12. U vraagt een systeem waarin de consulent zoveel mogelijk administratief ontlast moet worden. Dit kan breed gezien worden. Om helder te krijgen wanneer de gemeente zich goed administratief ontlast/ontzorgt voelt, verzoeken wij u meer beeld te geven wat dit voor u zou omvatten.
- a. We wensen een systeem waarin zo min mogelijk geklikt hoeft te worden en reeds geregistreerde gegevens automatisch overgenomen worden in de vervolgstappen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het overnemen van gegevens (zoals bijv. gegevens schuldeisers, berekende bedragen) bij het vullen van velden in brieven en betaalgegevens bij het overgaan tot uitbetaling.
 - b. Inrichting op basis van processen (procesinrichting, zodat een applicatie proces gestuurd is). Vervolgstappen/-processen moeten automatisch gegenereerd kunnen worden.
 - c. Aanwezigheid van een standaard brievenboek
 - d. Goede koppeling met andere systemen, zoals aangegeven in het antwoord op vraag 7.
13. In de geldende voorwaarden verwijst u naar de gemeente Utrechtse Heuvelrug. In welke context verwijst u hiernaar?
- a. Dit betreft een omissie in het marktconsultatiedocument. Onze excuses. Dit moet eveneens gemeente Woerden zijn. Er is geen sprake van een samenwerking in welke vorm dan ook. Met de publicatie van de antwoorden op de gestelde vragen wordt er een herzien marktconsultatiedocument gepubliceerd waarbij deze omissie hersteld is.